

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ

Администрирование отеля

ВВЕДЕНИЕ	3
ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ	5
КОНТАКТЫ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ	5
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	6
НОМЕРНОЙ ФОНД	7
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ	11
ПРЕЙСКУРАНТ	12
РЕСТОРАНЫ	15
ПАРКОВКА	15
СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	16
КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ	17
ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ	19
ДРЕСС-КОД	19
БЕЗОПАСНОСТЬ	19

БРОНИРОВАНИЕ	20
ЗАСЕЛЕНИЕ	20
ВЫПИСКА	21
ОПЛАТА	21
ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	21
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	21
ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ	22
ПОЖАР	22
ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ	22
НАПАДЕНИЕ	23
УГРОЗА ВЗРЫВА	23
ОГРАБЛЕНИЕ	24
НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ	24
ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ	26
ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА	27

ВВЕДЕНИЕ

Этот документ создан для использования в ходе регионального чемпионата - 2023 по компетенции Администрирование отеля с целью подготовки конкурсанта, а также для использования во время конкурса в качестве справочного руководства в оценочной деятельности членов жюри.

Все конкурсанты в ходе чемпионата столкнутся с широким спектром задач и ситуаций, чтобы проверить свое мастерство, и для более четкого понимания условий предоставления услуг, а также тарифов, конкурсанты будут действовать так, как если бы они работали в реальном отеле (далее по тексту «моделируемый отель»), расположенном в городе Санкт-Петербург.

Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации о моделируемом отеле дает всем конкурентам возможность работать в едином информационном пространстве, в настоящем документе (далее именуемом «Информационный буклет отеля») изложены детали и факты, касающиеся моделируемого отеля. Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными фактами жизни о фактическом отеле. Эти детали и факты будут также использоваться в ходе оценок.

Не смотря на то, что мы призываем всех конкурентов и экспертов искать и находить информацию о реальных процессах моделируемого отеля, чтобы получить лучшее представление о его инфраструктуре, корпоративных стандартах и регламентах, информация, которая не указывается в данном документе, такая как (услуги, цены и т. д.), не может использоваться во время оценок.

«Информационный буклет отеля» ограничивается только информацией в пределах периметра отеля, услуг, цен и информации о номерах. Данный документ не ограничивает использование информации о городе, местах, достопримечательностях и так далее. Поэтому мы искренне призываем всех конкурентов искать и находить информацию, использовать ее по мере необходимости во время чемпионата. Помните, что мы будем оценивать ваши навыки, ставя каждого конкурента в ситуации, где нужно знать детали и факты о городе, где находится моделируемый отель.

Важен тот факт, что у экспертов будет возможность добавлять и корректировать информацию об отеле до С1 (первый день чемпионата). Но эти корректировки следует свести к минимуму. Все конкурсанты и эксперты получают время до начала чемпионата (в С-1) для ознакомления со всеми корректировками и задать вопросы. Изменения (при наличии) должны быть

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БУКЛЕТ ОТЕЛЯ/ Администрирование отеля

согласованы с Главным экспертом и зафиксированы протоколом.

ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ

Россия, Санкт-Петербург

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: 190068, Россия, Санкт-Петербург, проспект Римского-Корсакова 5-7.

Тел: 8 (812) 331-8844;

e-mail: reservation@ambassadorhotel.ru

Веб сайт: <https://www.ambassador-hotel.ru/>

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

Гостиничный комплекс «Амбассадор» 4* находится в историческом центре Санкт-Петербурга рядом с основными достопримечательностями и одновременно в эпицентре деловой активности. Отель, отвечает всем современным требованиям. Современные и стильные номера, изысканный ресторан, уютный лобби-бар, функциональные конференц-залы и круглосуточный тренажерный зал и бассейн- это далеко не весь список возможностей для комфортного отдыха и продуктивной работы в гостиничном комплексе «Амбассадор».

В наличии 251 номеров четырех категорий: от стандартов до пятикомнатного сюита с балконами и отдельными рабочими кабинетами, включая номера для людей с ограниченными возможностями.

В составе гостиничного комплекса – ресторан «Вернисаж» с банкетным залом, лобби-бар. Банкет-холл рассчитан на 200 персон, в ресторане предлагают блюда русской и французской кухни, утром сервируется завтрак «шведский стол». По запросу подготовят упакованный ланч и организуют доставку продуктов.

Деловые мероприятия проходят в конференц-зоне, к услугам делегатов – конференц-залы до 270 мест, зал Амбассадор, Вега, LeVernissage, Орион, Премьер, бизнес-центр. Предусмотрен гардероб, предлагаются услуги секретарей, переводчиков, организуются видеоконференции.

Гостиничный комплекс «Амбассадор» находится в центре Санкт-Петербурга, в 500 метрах от метро Садовая/Сенная и в непосредственной близости от основных достопримечательностей. К услугам гостей фитнес центр.

Высококвалифицированная команда сотрудников отеля готова исполнить любое желание гостя.

Вся территория гостиничного комплекса «Амбассадор» объявлена не курящей. На территории отеля есть две курительные комнаты на 1 и 9 этаже.

Интересные факты:

На крыше отеля «Амбассадор» есть единственная в городе смотровая вертолетная площадка.

По результатам классификации присвоена категория: 4 звезды.

НОМЕРНОЙ ФОНД

Номер «Президентские апартаменты» (1 номер)

Апартаменты «Президент» оформлены по индивидуальному проекту известным дизайнером Свистуновым – ручная роспись, паркет из дорогих пород дерева, шелковые ковры из Афганистана и Бельгии, эксклюзивная итальянская мебель. Апартаменты «Президент» расположены на 8 этаже, из всех окон открывается уникальный вид на всю северную часть города, видны купола храмов – Исаакиевский собор, Казанский собор, Церковь Спаса на Крови, шпили Адмиралтейства и Петропавловской крепости, Васильевский остров, Центральная часть города. В апартаментах 5 комнат – гостиная, спальня, кабинет, гардеробная, будуар. Вся мебель апартаментов итальянского производства фирм Provasi и OAK, в основном в классическом стиле. В номере есть две гостевых туалетных комнаты и большая ванная комната. В ванной и туалетных комнатах установлена сантехника фирмы Villeroy Century (Италия), аксессуары для ванной фирмы DornBrachtBelledeJour (Италия). Используются тканевые обои, производства России, фирма «Континент». Наборный паркет из дерева вишни, ореха, дуба.

Площадь номера 178 м2,

Вместимость до трех человек

Мягкая мебель

Рабочая зона

Джакузи

- телевизор
- два телевизора
- телефон
- Wi-Fi
- интернет
- будильник
- система климат-контроля
- электронные замки
- фен
- светильник
- холодильник
- кровать «King size»
- багажная тумба
- гардеробная
- зеркало
- кресло
- обеденный стол
- тумбы
- барная стойка
- диван
- комод
- мебельный гарнитур
- письменный стол
- стол для переговоров

- шкаф для одежды
- вешалки
- журнальный столик
- кресла
- мягкая мебель
- пуфики
- эксклюзивная мебель
- ковер
- паркет
- сейф
- чайник
- чайный набор
- косметическое зеркало

Апартамент Рискый-Корсаков (1 номер)

Апартаменты «Римский-Корсаков» располагаются на 8 этаже и оформлены по индивидуальному проекту. Апартаменты выполнены в едином русском стиле: мотивы народных сказок, большое количество предметов из дерева, соответствующее цветовое оформление. Из окон номера открывается вид на южную часть города, видны Никольский и Троицкий соборы, купола исторических зданий Вознесенского проспекта. Насладиться панорамой можно, также выйдя на обширную открытую террасу.

Потолки номера покрыты ручной росписью по мотивам известных опер Римского-Корсакова: Снегурочка, Царская невеста, Конек-Горбунок, Садко. В цветовой гамме номера преобладают мягкие коричнево-голубые тона. Вся мебель апартаментов итальянского производства фирм Formichi, Antica, Zonta. Апартаменты декорированы картинами петербургского художника С. Яшина с видами С.Петербурга и на мотивы сказок.

Апартаменты состоят из 3 комнат: гостиная, спальня, столовая. Также в номере есть гардеробная, гостевая туалетная комната и ванная комната. Общая площадь апартаментов 83 кв.м.

Площадь номера 83м²,

Вместимость до трех человек

-
- телевизор
- интернет
- Wi-Fi
- телефон
- будильник
- система климат-контроля
- электронные замки
- светильник
- фен
- холодильник
- кровать «King size»

- багажная тумба
- гардеробная
- зеркало
- кресло
- обеденный стол
- стулья
- тумбы
- диван
- комод
- мебельный гарнитур
- письменный стол
- шкаф для одежды
- вешалки
- журнальный столик
- кресла
- эксклюзивная мебель
- чайник
- сейф
- чайный набор

Оснащение ванной

- биде
- ванная комната
- дополнительный санузел
- косметические средства
- раковина
 - унитаз
 - банные полотенца
 - ванна
 - душ
 - тапочки
 - халаты
 - отдельный санузел

Прочее

- терраса
- балкон с красивым видом
- вид на город
- кулер на этаже
- информационная карта, меню
- набор посуды
- питьевая вода
- центральное кондиционирование
- обеденная зона
- ковровое покрытие
- гостиная зона
- мини-бар
- обслуживание номеров
- письменные принадлежности
- три комнаты

Люкс (10 номеров)

Номера категории Люкс – состоят из двух комнат, гостиная и спальня, площадью 30-43 кв.м. каждая. Оформлены в бежевых тонах. Вид из окна на проспект Римского-Корсакова и Юсуповский сад. В люксе Белград, гости могут наслаждаться уникальной панорамой на всю центральную часть города – видны купола Исаакиевского и Казанского соборов, Церкви Спасана-Крови, шпили исторических зданий Санкт-Петербурга.

Площадь номера 60м²,

Вместимость до трех человек

- телевизор
- интернет
- Wi-Fi

- телефон
- будильник
- система климат-контроля
- электронные замки
- фен
- светильник
- холодильник
- кровать «King size»
- багажная тумба
- зеркало
- кресло
- стулья
- тумбы
- диван
- письменный стол
- шкаф для одежды
- вешалки
- журнальный столик
- сейф
- чайник
- чайный набор

Оснащение ванной

- ванная комната
- раковина
- унитаз
- банные полотенца
- ванна
- косметические средства
- душ
- тапочки

- халаты

Прочее

- вид на город
- кулер на этаже
- информационная карта, меню
- питьевая вода
- свежая пресса
- ковровое покрытие
- письменные принадлежности
- обслуживание номеров
- мини-бар

Полулюкс (4 номера)

К этой категории относятся и три номера «Белые ночи» и один номер «Маракеш». Номера «Белые ночи» оформлены в бело-голубых тонах, по проекту югославских дизайнеров, пространство номера зонировано на гостиную и спальную, ванная комната украшена мозаикой. «Белые ночи» - это номера, которые мы рекомендовали бы для размещения молодоженов.

Площадь номера 20 м2,

Вместимость до двух человек

Оснащение номера

- спутниковое телевидение
- телевизор
- интернет
- Wi-Fi

- телефон
- будильник
- система климат-контроля
- электронные замки
- фен
- светильник
- холодильник
- кровать «King size»

- багажная тумба
- зеркало
- кресло
- стулья
- тумбы
- диван
- письменный стол
- шкаф для одежды
- вешалки
- журнальный столик
- сейф
- чайник
- чайный набор

Оснащение ванной

- ванная комната
- косметические средства
- раковина
- унитаз
- банные полотенца
- ванна
- душ
- тапочки
- халаты

Прочее

- вид на город
- кулер на этаже
- информационная карта, меню
- питьевая вода
- свежая пресса
- центральное кондиционирование
- ковровое покрытие
- письменные принадлежности

- обслуживание номеров
- мини-бар

Супериор (81 номер)

Улучшенный двухместный номер, площадью 21-24 кв.м. Оформлен в бежевых тонах. Вид из окна на проспект Римского-Корсакова и Юсуповский сад или на северную центральную часть города.

Площадь номера 20 кв.м
Вместимость до двух человек

Оснащение номера

- спутниковое телевидение
- телевизор
- интернет
- Wi-Fi
- телефон
- будильник
- система климат-контроля
- электронные замки
- светильник
- фен
- холодильник
- две односпальные или большая двуспальная кровать
- багажная тумба
- гардеробная
- зеркало
- кресло
- тумбы
- мебельный гарнитур
- письменный стол
- шкаф для одежды
- вешалки
- журнальный столик

- сейф

Оснащение ванной

- ванная комната
- косметические средства
- раковина
- унитаз
- банные полотенца
- ванна
- душ
- тапочки

Прочее

- вид во двор
- окна выходят в атриум отеля
- вид на город
- кулер на этаже
- информационная карта, меню
- ковровое покрытие
- питьевая вода
- свежая пресса
- обслуживание номеров
- письменные принадлежности

Стандартный номер/ Standart room (32 номера)

Площадь номера составляет 20 кв.м. Оформлен в бежевых тонах. Вид из окна во внутренний двор гостиницы, на проспект Римского-Корсакова или в городской двор внутри квартала. На верхних этажах номера с видом в

городской квартал становятся особенно интересными за счет открывающейся панорамы на центральную часть города – видны крыши домов, перспективы улиц, купола соборов (от Исаакиевского до Смольного), шпили исторических зданий.

В категорию Стандарт также входят номера, специально оборудованные для людей с ограниченными физическими возможностями.

Площадь номера 20 кв.м,

Вместимость до двух человек

Оснащение номера

- спутниковое телевидение
- телевизор
- Wi-Fi
- телефон
- будильник
- система климат-контроля
- электронные замки
- светильник
- фен
- холодильник
- две односпальные или большая двуспальная кровать
- багажная тумба
- гардеробная
- зеркало
- стулья
- тумбы
- мебельный гарнитур
- письменный стол
- шкаф для одежды
- вешалки
- журнальный столик

- сейф

Оснащение ванной

- ванная комната
- косметические средства
- раковина
- унитаз
- банные полотенца
- ванна
- душ
- тапочки

Прочее

- окна выходят в атриум отеля
- вид во двор
- вид на город
- кулер на этаже
- информационная карта, меню
- питьевая вода
- свежая пресса
- центральное кондиционирование
- ковровое покрытие
- обслуживание номеров
- письменные принадлежности

Студия/Studio

Номера категории Студия – это номера, площадью 30-45 кв.м., жилое пространство которых можно мысленно разделить на две зоны – гостиную и спальню. Оформлены в бежевых тонах. Вид из окна на проспект РимскогоКорсакова и Юсуповский сад.

Площадь номера 30-45 кв.м,

Вместимость до трех человек

Оснащение номера

- спутниковое телевидение
- телевизор
- интернет
- Wi-Fi
- телефон
- будильник
- система климат-контроля
- электронные замки
- фен
- светильник
- холодильник
- две односпальные или большая двуспальная кровать
- багажная тумба
- зеркало
- тумбы
- комод
- письменный стол
- шкаф для одежды
- вешалки
- журнальный столик
- кресла
- чайник
- сейф
- чайный набор

Оснащение ванной

- унитаз
- раковина
- косметические средства
- ванная комната
- халаты
- тапочки
- ванна
- душ
- банные полотенца

Прочее

- вид во двор
- окна выходят в атриум отеля
- вид на город
- кулер на этаже
- питьевая вода
- свежая пресса
- ковровое покрытие
- обслуживание номеров
- письменные принадлежности

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 4- 6 этажах*

5^o Floor					
Roomnr^o	Type	Roomnr^o	Type	Roomnr^o	Type
401	LX	501	LX	601	LX
402	JS	502	JS	602	JS
403	JS	503	JS	603	JS
404	JS	504	JS	604	JS
405	St	505	St	605	JS
406	JS	506	JS	606	JS
407	SU	507	SU	607	JS
408	JS	508	JS	608	JS
409	JS	509	JS	609	JS
410	St	510	St	610	St
411	JS	511	JS	611	JS
412	JS	512	JS	612	JS

* Данное распределение номеров по этажам отеля примерное

ПРЕЙСКУРАНТ**ROOM RATES AND OTHER PRICES**

Roomstype			RackRates
Sts	Standart room single	Standart room	3 500,00 ₺
Std Stt	Standart room double Standart room twin	Standart room	3 500,00 ₺
Spd Spt	SUPERIORdouble SUPERIOR twin	SuperiorRoom	5 500,00 ₺
Stu	STUDIO	STUDIO	5 600,00 ₺
JS	JUNIOR SUITE	JUNIOR SUITE	7 500,00 ₺
LX	Lux	Lux	10 500,00 ₺
APK	APARTMENT	RimskiyKorsakovApartment	28 500,00 ₺
APR	APARTMENT	PresidentialSuites	63 500,00 ₺
Extra bed			1 000,00 ₺
Baby crib			FREE
BB		Bedandbreakfast	750₺ (взрослый) 375₺ (до 12 лет)
HB		Half Board	1 500,00 ₺
FB		Full Board	2 500,00 ₺

Цены указаны без включения стоимости завтрака *в этом объекте размещения дети 12 лет и старше считаются взрослыми. В номерах, рассчитанных на двухместное размещение, для размещения ребенка старше 12 лет с двумя взрослыми необходимо воспользоваться услугой «дополнительная кровать».

** Детские кроватки и дополнительные кровати (не более 1) предоставляются для всех категорий номеров, кроме Standart room.

В прейскуранте также перечислены партнеры отеля, работа с которыми осуществляются по специальным тарифам:

- Belenergomash (Russia) – компания партнер;
- LISEGA (Germany) – компания партнер; • TUI - туристическое агентство-партнер.

Время выезда – 12:00 am

Время заселения - 2.00 pm

СЕРВИСЫ ПРАЧЕЧНОЙ

Наименование	Стирка	Глажка
Рубашка	500 ₽	500 ₽
Футболка	250 ₽	250 ₽
Брюки	450 ₽	450 ₽
Шорты/белье	250 ₽	250 ₽
Пиджак	700 ₽	400 ₽
Пуловер	500 ₽	400 ₽
Блуза	400 ₽	350 ₽
Платье	500 ₽	400 ₽
Вечернее платье	1000 ₽	800 ₽
Трусики	200 ₽	100 ₽
Бюзгалтер	200 ₽	

Носки - пара	100 ₽	50 ₽
--------------	-------	------

Услуга проживания с животными

Мы знаем, как важно не расставаться с любимыми питомцами во время путешествий.

Поэтому в отеле «Амбассадор» разрешено проживание с питомцами за дополнительную плату - **1 500 рублей в сутки**. Вес питомца не должен превышать 6 килограммов.

(единовременная оплата указанной суммы за дополнительную уборку номера).

Предоставление отелем необходимых аксессуаров для организации питания, и других нужд питомца не предполагается.

ПРАЙС-ЛИСТ МИНИ-БАРА

WINE & SPARKLING WINE	
VILLERIA BRUT	420,00 ₺
RED WINE	350,00 ₺
WHITE WINE	350,00 ₺
BEER	
HEINIKEN	280,00 ₺
KRUSHOVICE	300,00 ₺
SPIRITS	
SMIRNOFF VODKA	490,00 ₺
GORDON'S GIN	560,00 ₺
J&B WHISKEY	350,00 ₺
JACK DANIELS	560,00 ₺
CATAIN MORGAN RUM	560,00 ₺
SOFT DRINKS	
COCA-COLA	140,00 ₺
SCHWEPPES	140,00 ₺
DR.PEPPER	210,00 ₺
RED BULL	280,00 ₺
CANADA DRY	200,00 ₺
WATER	
AQUA PANNA	150,00 ₺
PERRIER	210,00 ₺
SNACKS	

NUTS	100,00 ₹
JELLY BEANS	160,00 ₹
MARS/SNICKERS/TWIX	100,00 ₹
HEALTH SNACK	140,00 ₹
TOBLERONE	210,00 ₹

РЕСТОРАНЫ

Ресторан "Вернисаж"

Ресторан "Вернисаж" в городе Санкт-Петербург - это роскошь и комфорт дорогих ресторанов в сочетании с привлекательными ценами, богатым меню и превосходным сервисом. Гостям может быть предложен заказ столика, аренда ресторана для торжества или ужин в приятной обстановке! Ресторан имеет два уровня с панорамными окнами с видом на город. Расположен на 9 этаже.

Блюда русской и французской кухни.

Время работы с 07:00 до 23:00.

Бизнес ланч

Ежедневно в ресторане отеля проходят бизнес ланчи в период с 12:00 до 16:00. Стоимость бизнес ланча 350руб с человека.

Лобби-бар

В баре Гостиничного комплекса «Амбассадор» можно приятно отдохнуть в конце напряженного дня. Предоставляет алкогольные и безалкогольные напитки. Расположен на 1 этаже.

Время работы: круглосуточно.

Бар Speakeasy

Спик-изи - очень интересный формат бара

Основные особенности спик-изи, которым стоит строго придерживаться, это антураж: старые барменские книги и рецепты, очень серьезные бармены, усы и

подтяжки, медленное и вдумчивое приготовление коктейлей. Предоставляет алкогольные и безалкогольные напитки. Расположен на 1 этаже.

Время работы: с 17:00 до 2:00

ПАРКОВКА

Очень сложно в незнакомом месте найти место, где безопасно можно оставить машину на ночь. Немаловажным критерием при выборе является **ПАРКОВКА**, которая всегда к услугам гостей. Крытая парковка в отеле на 8 мест – несомненный плюс, для каждого постояльца, который путешествует на собственном авто. Для тех, кто не привык расставаться со своим транспортом даже на отдыхе, охраняемая парковка будет как нельзя кстати. Стоимость 1800 рублей в сутки.

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

Раннее бронирование

Планируйте свою поездку заранее: забронируйте номер за 30 дней и получите скидку на размещение в размере 10%. Завтрак оплачивается отдельно.

Предложение для влюбленных

Предлагаем Вам сменить обстановку и просто побыть вместе с любимым человеком в романтической и спокойной атмосфере.

Предложение действует в выходные и праздничные дни и включает в себя**:

- Проживание в номере категории Джуниор Сьюит или Люкс*
- Романтический ужин при свечах в ресторане Преображенский на 3 000 рублей
- Завтрак в номер для двоих на 1000 рублей
- Шампанское и фрукты в номер

- Возможность бесплатного продления проживания до 17:00. Стоимость предложения при проживании в номере категории Джуниор Сьюит – 4 200 рублей.

Стоимость при проживании в номере категории Люкс – 10 500 рублей. *

Дополнительно возможно заказать украшение номера (букет цветов, свечи, лепестки роз). Стоимость услуги 5 000 рублей.

**Предложение действует при предварительном бронировании.

Суточный тариф

Забронируйте номер с 06:00 до 00:00 и оплачивайте только суточную стоимость номера. Плата за ранний заезд не взимается.

Проживание без завтрака

Оптимальное предложение для гостей, которые предпочитают не завтракать в отеле.

Ваш особенный день

В Ваш особенный день мы готовы взять все заботы и организовать свадебный банкет на высочайшем уровне.

Современный ресторан, авторские блюда и индивидуальный подход к Вашим запросам.

Мы разработали специальное предложение для молодоженов, включающее полный спектр услуг: от приветствия в welcome-зоне до пожизненного подарочного сертификата в день свадьбы на проживание в ГК «Амбассадор».

Тариф выходного дня

Бронируйте номер с пятницы по воскресенье, и мы предоставим скидку на проживание в размере 15%. Не суммируется с другими акциями и спецпредложениями. Тариф невозвратный - оплата не возвращается. Завтрак оплачивается отдельно.

Длительное проживание

Оцените наше новое предложение - выгодный вариант для долгосрочного проживания от 30 дней. Мы предоставим скидку на проживание в размере 17%. Не суммируется с другими акциями и спецпредложениями. Завтрак оплачивается отдельно.

Мы разработали специальную цену и набор услуг, чтобы Ваше длительное проживание в отеле «Амбассадор» было максимально комфортным.

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ

Каждый деловой человек, прежде всего, ценит время, как единственный невозполнимый ресурс, и именно поэтому гостиничный комплекс «Амбассадор» — оптимальный выбор. Гостиничный комплекс дает возможность арендовать конференц-залы и провести мероприятие любого формата. Удобное расположение гостиничного комплекса позволит быстро добраться до любых административных, торговых, культурно-развлекательных объектов города.

Гостиничный комплекс «Амбассадор» предлагает в аренду помещения для организации семинаров, тренингов или проведения пресс-конференций, совещаний, презентаций, выставок и других деловых встреч.

В гостиничном комплексе к услугам гостей предоставляется: 4 конференц-зала, 1 комната для переговоров с современным мультимедийным оборудованием.

Конференц-зал Амбассадор

Большой зал площадью 280 кв.м. (3000 руб/час) вместимостью от 100 до 200 мест, возможна организация банкетов.

Технические характеристики и оборудование:

- Экран 16:9 Lumiенполотно Matte White FiberGlass 266 x149;
- Проектор Epson EB-w22;
- Усилитель Crown XLi 800;
- Радиомикрофон Shure 2 шт.;
- Микшерский пульт Yamaha MG 124CX-R;
- Акустическая система JBL Control 25AV;
- Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания)

Блокноты и ручки по количеству участников, флип-чарт предоставляется бесплатно.

Конференц-зал Орион

Оборудованный современными средствами для проведения встреч, презентаций, семинаров конференц-зал «Орион». Зал расположен на 9 этаже, в зоне гостиницы, специально рассчитанной на деловую активность.

Панорамное фойе (106кв.м) позволит гостям конференции отдохнуть, пообщаться, размяться в небольшой прогулке. Кофе-брейк также может быть организован в фойе.

Большой зал площадью 110 кв.м. (3000 руб/час) вместимостью до 100 мест, возможна организация банкетов.

Технические характеристики и оборудование:

- Экран 16:9 Lumienполотно Matte White FiberGlass 266 x149;
- Проектор Epson EB-w22;
- Усилитель Crown XLi 800;
- Радиомикрофон Shure 2 шт.;
- Микшерский пульт Yamaha MG 124CX-R;
- Акустическая система JBL Control 25AV;
- Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания)

Блокноты и ручки по количеству участников, флип-чарт предоставляется бесплатно.

Конференц-зал Сириус

Переговорная комната выходит в фойе, что позволяет проводить одновременно несколько мероприятий, объединенных одной целью. По желанию наших Гостей, переговорная «Сириус» имеет возможность трансформироваться в две комнаты для встреч и переговоров.

Площадь 39 квм

Вместимость до 30 чел

(3000 р. в час)

Технические характеристики и оборудование:

- Экран 16:9 Lumiенполотно Matte White FiberGlass 266 x149;
- Проектор Epson EB-w22;
- Усилитель Crown XLi 800;
- Радиомикрофон Shure 2 шт.;
- Микшерский пульт Yamaha MG 124CX-R;
- Акустическая система JBL Control 25AV;
- Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания)

Блокноты и ручки по количеству участников, флип-чарт предоставляется бесплатно.

Зал Премьер

Расположен на 1 этаже

Площадь 50 кв м

Вместимость до 40 чел

(3000 р час)

Технические характеристики и оборудование:

- Экран 16:9 Lumiенполотно Matte White FiberGlass 266 x149;
- Проектор Epson EB-w22;
- Усилитель Crown XLi 800;
- Радиомикрофон Shure 2 шт.;
- Микшерский пульт Yamaha MG 124CX-R;
- Акустическая система JBL Control 25AV;
- Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания)

Блокноты и ручки по количеству участников, флип-чарт предоставляется бесплатно.

Голубая гостиная

Уникальный домашний интерьер Голубой гостиной позволит отвлечься от городской суеты и приятно провести время в дружеской или деловой компании. Любые переговоры пройдут на позитивной волне, а спокойная

цветовая гамма гостиной и изысканные аксессуары придадут беседе пикантность. Есть возможность установить тех оборудование.

Площадь 22 кв м

Вместимость 12 кв м

(2500 р час)

Технические характеристики и оборудование:

- Экран 16:9 Lumienполотно Matte White FiberGlass 266 x149;
- Проектор Epson EB-w22;
- Усилитель Crown XLi 800;
- Радиомикрофон Shure 2 шт.;
- Микшерский пульт Yamaha MG 124CX-R;
- Акустическая система JBL Control 25AV;
- Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания)

Блокноты и ручки по количеству участников, флип-чарт предоставляется бесплатно.

Сигарная комната

Для проведения частных деловых встреч и переговоров в неформальной обстановке идеальным вариантом может стать сигарная комната. Интерьер этого небольшого зала выполнен в стиле петровской эпохи: на стенах морские пейзажи и императорские портреты, круглый стол на 10-12 персон, мягкие кожаные кресла. В помещении доступен Интернет, есть возможность для установки необходимого конференц-оборудования. **Блокноты и ручки по количеству участников, флип-чарт предоставляется бесплатно.**

Технические характеристики и оборудование:

- Экран 16:9 Lumienполотно Matte White FiberGlass 266 x149;
- Проектор Epson EB-w22;
- Усилитель Crown XLi 800;
- Радиомикрофон Shure 2 шт.;
- Микшерский пульт Yamaha MG 124CX-R;
- Акустическая система JBL Control 25AV;
- Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания)

Конференц-зал LeVernissage

Большой зал площадью 110 кв.м. (3000 руб/час) вместимостью от 60 до 270 мест, возможна организация банкетов.

Технические характеристики и оборудование:

- Экран 16:9 Lumiенполотно Matte White FiberGlass 266 x149;
- Проектор Epson EB-w22;
- Усилитель Crown XLi 800;
- Радиомикрофон Shure 2 шт.;
- Микшерский пульт Yamaha MG 124CX-R;
- Акустическая система JBL Control 25AV;
- Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания)

Блокноты и ручки по количеству участников, флип-чарт предоставляется бесплатно.

Малый конференц-зал Вега

Зал площадью 32 кв.м. (2000 руб./час) вместимостью от 12 до 20 мест.

Технические характеристики и оборудование:

- Экран на штативе 195 x 175;
- Проектор;
- Система кондиционирования;
- Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания)

Типы рассадки и вместимость Театр

150 чел.

Класс 50 чел.

U-стиль 60 чел.

По периметру 60 чел.

Круглый стол 60 чел.

Банкет 80 чел.

Комната для переговоров

Зал площадью 18 кв.м.(1500 руб./час)

Технические характеристики и оборудование:

- Телефон/Факс;
- Принтер, сканер;
- Плазменная панель;
- Система кондиционирования

Кофе-брейки

Бизнес-центр гостиничного комплекса предлагает организовать кофе-брейк для мероприятий, который поможет участникам пообщаться в неформальной обстановке и передохнуть от насыщенной программы. Предлагается разнообразное меню на любой бюджет и вкус.

Телефон Бизнес-центра +7 (981) 327-99-99

ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ И БИЗНЕС-ИДЕЯ

Важно, чтобы администратор обращался к гостям вежливым и официальным тоном. Нужно избегать ситуации, при которой номер комнаты гостя может быть произнесен вслух при других гостях. Знание имен гостей - хороший тон, это заставляет гостя чувствовать себя ценным. К гостям следует обращаться по имени. Если есть проблема, либо во время регистрации заезда или после того, как гость видел номер, администратор должен быть готов и стремиться решить эту проблему. Гость должен чувствовать стремление персонала угодить и предугадать пожелания гостя. Гостю не приходится диктовать условия, он выбирает услуги из тех, которые ему предлагают, предугадывая его потребности.

ДРЕСС-КОД

- Темный костюм – юбка или брюки
- Галстук / шарф
- Пояс / сдержанный ювелирные изделия (маленькие серьги, обручальное кольцо)
- Темные носки/прозрачные чулки (колготы)
- Темные неброские туфли (каблук максимум 4-5 см)
- Чистые и ухоженные ногти (прозрачный маникюр или пастельных тонов)

- Короткие волосы или собранные в пучок
- Бритый / Сдержанный макияж
- Отсутствие видимых татуировок или пирсинга

БЕЗОПАСНОСТЬ

Администратор работает за стойкой, но контролирует лобби-зону в отношении безопасности. Администратор должен быть обучен оказанию первой помощи и пожарной безопасности, и принимать оперативные меры в первые, важные минуты, связанные с тяжелой болезнью, травмой, или в случае пожара. Администратор должен проявлять здравый смысл и внимание к гостям отеля при допросе неизвестных лиц в отеле. Демонстрируя любому человеку бдительность и высокий уровень безопасности, мы делаем наш отель менее привлекательным для тех, кто замышляет преступление. Сведения о факте бронирования для гостей с ограниченными физическими возможностями должно быть переданы менеджеру по безопасности/ дежурному менеджеру при регистрации заезда.

БРОНИРОВАНИЕ

Отель предлагает проживание и различные пакеты питания. Тарифы различаются в зависимости от спроса, и менеджер отдела продаж дает уведомления о фактических тарифах в системе бронирования. Важно работать так, чтобы способствовать прибыльности отеля, предоставлять информацию о меню и услугах отеля, а также продвигать услуги. Точность и умение продвигать услуги являются важными навыками, когда администратор принимает устные или письменные запросы. Для бронирования номера необходимо предъявить действительную банковскую карту. Все аннулирования должны быть сделаны до срока, установленного действующими Правилами проживания в гостиничном комплексе «Аврора», чтобы избежать удержания средств в размере одной ночи проживания и налога, который взимается с банковской карты, использованной для гарантии бронирования.

Карты, которые принимает отель, :Maestro, MasterCard, Visa, ,American Express и МИР.

ЗАСЕЛЕНИЕ

Действия администратора должны быть персонализированными, быстрыми, по-настоящему дружелюбными и аккуратными. Администратор должен приветствовать гостя словами, улыбками и языком тела. Администратор должен заставить гостя чувствовать себя более важным, чем компьютер, поддерживая прямой зрительный контакт. Идеальный администратор – это гостеприимный, добрый, отзывчивый энтузиаст, готовый инициировать и предложить помощь. Ранний заезд и поздний отъезд могут быть запрошены, но не могут быть гарантированы. При бронировании администратор просит предъявить действительную банковскую карту, которая будет авторизована при регистрации заезда на полную стоимость проживания.

Согласно политике отеля заселение может быть произведено с 14:00, ранний заезд с 7.00 оплачивается в размере 50% стоимости суток проживания. Аннуляция бронирования (при негарантированном бронировании) не производится до 18.00 дня заезда.

ВЫПИСКА

Процедура должна быть организована как можно удобнее и проще, и администратор должен обеспечить условия, при которых гость пройдет через процедуру оплаты счета в спокойной и комфортной обстановке.

ОПЛАТА

Отель принимает следующие способы оплаты: Maestro, MasterCard, Visa, AmericanExpress, МИР и ваучер турагента. Личные проверки не предпринимаются без предварительного письменного запроса и одобрения руководства. Наличные могут быть использованы для оплаты счета при отъезде, но не отменяют требования банковской карты при бронировании или предварительной авторизации при регистрации заезда. Гостю выдается оригинал квитанции (чека), а копия хранится в отеле. В случае использования турагентом ваучеров, гость не получает квитанции (чек) на услуги, предоставляемые по ваучеру.

ТУРИСТИЧЕСКАЯ И ГОСТИНИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Администратор должен идентифицировать себя с бизнес-идеями и политикой отеля. Важно работать для прибыльности отеля, предоставлять

информацию об объектах отеля, а также продвигать услуги. Администратор никогда не должен предполагать, что он знает потребности гостя. Он должен задавать вопросы, давать варианты и позволять гостю решать. Администратор должен иметь соответствующие знания о туристических достопримечательностях Белгорода, а также актуальные события.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

Отель «Амбассадор» –представляет собой современный 4 звёздочный отель, и гость ожидает высокого уровня обслуживания. Гость не всегда прав, но всегда имеет право жаловаться. Регистратор должен дать гостю почувствовать, что отель благодарен за то, что услышал о проблеме, и важно выслушать, извиниться, получить правильную информацию, решить проблему, если это возможно, и/или дать соответствующую компенсацию. Администратор также отвечает на письменные жалобы гостей и отзывы из различных мест бронирования, таких как Booking.com и TripAdvisor. Все жалобы должны рассматриваться вовремя и четко. Любая компенсация или решение всегда должны быть отмечены, а затем объяснены менеджеру отеля.

ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ (Инструкции по поведению в чрезвычайных ситуациях)

ПОЖАР

Поднимите тревогу

- Нажмите тревожную кнопку
- Позвоните в пожарную часть по телефону 112 (01)
- Спасайте людей, чья жизнь в опасности, не подвергая себя риску
- Примите участие в тушении пожара, не подвергая себя риску
- Организуйте потоки эвакуируемых людей согласно эвакуационным указателям

Будьте готовы к взаимодействию с пожарными службами

- Передайте ключи помещений различных служб
- Распечатайте списки гостей из системы бронирования
- Список проживающих гостей
- Список гостей на заезд

□ Список гостей на выезд

- Блокируйте лифты

Внутренние уведомления

- Информировать сотрудников через дежурного менеджера
- Если возможно, отметьте гостей при эвакуации

По возможности не покидайте стойку

- Встретьте группу пожарной службы
- Пожарная служба прибывает через 10 минут
- Окажите помощь работникам пожарной службы
- Руководитель прибывшей группы пожарной службы возьмет на себя ответственность за тушение пожара
- Подготовьте к эвакуации деньги и важные документы

Место сбора - площадь перед отелем

ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ

- Несопротивляйтесь!
- Говорите спокойно. Запомните его / ее лицо
- Дайте ему / ей требуемые деньги
- Нажмите сигнал тревоги после того, как грабитель покинул отель
- Встречайте полицию у главного входа
- Заполните описание грабителя по форме (прилагается)
- Сообщите дежурному менеджеру
- При необходимости соберите антикризисную группу

НАПАДЕНИЕ

- Нажмите кнопку вызова полиции 112 (02)
- Если на вас напали: кричите, сопротивляйтесь, бегите
- Если на кого-то напали
- Отвлеките внимание нападавшего
- Убедитесь, что жертва скрылась из виду
- Говорите спокойно и не провоцируйте нападающего
- Дальнейшие действия
- Помогите жертве сообщить о преступнике в полицию

- Используйте насилие только для сдерживания насилия (самооборона)
- Соберите кризисную группу, если это необходимо

УГРОЗА ВЗРЫВА

- Говорите спокойно с человеком, который угрожает. Спросите:
 - Когда взорвется бомба?
 - Где бомба?
 - Почему вы оставили бомбу?
 - Кто стоит за угрозой взрыва?
- Притворитесь, что вы не можете услышать. Переспросите.
- Попросите коллегу
- Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- Не отключайте вызов
 - Связывайтесь по другому телефону, а трубку телефона, по которому был совершен звонок, отложите, не отключая
- Дальнейшие действия
 - Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Лист описания – угроза взрыва) немедленно
 - Вызовите дежурного менеджера
 - Соберите антикризисную группу, если это необходимо

ОГРАБЛЕНИЕ

- Когда преступник на месте преступления позвоните в полицию по номеру 112 (02) не впадайте в панику.
- Когда преступник покинул место преступления
 - Позвоните дежурному менеджеру
- Дальнейшие действия
 - жертва = гость – помогите гостю составить заявление и поддержите его, на сколько это возможно
 - жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру и сообщите в полицию

- Заполните соответствующую форму (Лист описания – ограбление), если это уместно
- Составьте отчет по поводу инцидента и передайте дежурному менеджеру
- Сообщите в страховую компанию
- жертва = гость – помогите гостю составить заявление
- жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру

НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ

- позвоните в Скорую помощь по телефону 112 (03)
- Дыхательная и сердечная недостаточность*
 - Очистить дыхательные пути
 - Сделайте искусственное дыхание рот в рот и массаж сердца
- *любые медицинские манипуляции только при наличии специальной подготовки
- Кровотечение
 - Зажмите рану
 - Приложите давящую повязку
- Шок
 - Успокойте пострадавшего, если он находится в сознании;
 - Укройте одеялом или дайте теплую одежду (даже летом человеку станет холодно);
 - Уложите на спину и приподнимите ноги (если в сознании и нет травм головы, шеи и позвоночника); Дайте теплое сладкое питье; Следите за состоянием.
- Дальнейшие действия
 - Позаботьтесь о любом имуществе гостя
 - Соберите антикризисную группу, если это необходимо
- Сделайте отчет об инциденте и передайте дежурному менеджеру

ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ

- Убедитесь, что полиция поставлена в известность. Немедленно запишите все, что вы запомнили о человеке (нужное подчеркнуть).
- Пол (гендер)
- Мужчина Женщина
- Язык
- Русский Английский Другой: _____ Акцент: _____
- Рост
- Низкий (1.60 – 1.70 м) Средний (1.70 – 1.80 м) Высокий (более 1.80 м)
- Цвет кожи
- Бледная Слегка смуглая Смуглая Очень смуглая
- Румяный / краснолицый
- Цвет волос
- Блондинка Русый Коричневый Черный Рыжий Другой цвет Лысый
- Парик
- Другие особенности
- Форма лица: _____
- Глаза:
- Голубые Карие Зеленые Светлые Смешанный цвет Разные
- Нос:
- Прямой С горбинкой Курносый Другой _____
- Зубы
- Здоровые С дефектами (вкл. щербин) Торчащие Искусственные
- Строение:
- Тонкий Нормальный Тяжелый Атлетический
- Другие отличительные черты (например, шрамы, татуировки, борода, травмы, осанка): _____
- Одежда: _____
- Маска _____

- Возраст: _____
- Оружие: _____
- Путь отхода: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

- Запишите имена свидетелей и другие подробности на обратной стороне этой формы.

ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА

Фиксируйте факты, как только представится возможность

Дата: _____ Время: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

- Проявлял ли звонивший знания об отеле? Yes No
- Телефон:
- Стационарный Мобильный Междугородний звонок Неопределен
- Идентификация звонившего: Мужчина Женщина Мальчик Девочка
- Голос: Громкий, Тихий, Слабый, Глухой, Невнятный, Мягкий, Приятный, Пьяный Хриплый
- Речь:
- Быстрая Медленная Запутанная Искраженная Заикающаяся Шепелявая Образованная Нецензурная
- Язык: Русский Английский Другой _____
Акцент _____ Диалект _____
- Эмоциональное состояние: Спокойный Возбужденный Сердитый Веселый
- Фоновый шум: шум уличного движения, музыка, голоса, звуки ресторана или другого публичного места

Другое / комментарии, размещаются ниже текста или на обратной стороне